



DrieGasthuizenGroep
Zorgzaam en gastvrij sinds 1246

KWALITEIT EN VERBETERING

Kwaliteit in kaart 2025

1. INLEIDING

Sinds 1 juli 2024 werken we met het Generiek Kompas Samenwerken aan kwaliteit van bestaan. Dit kompas helpt ons om samen te werken aan goede zorg en ondersteuning voor mensen met een zorgvraag. Het sluit aan bij de speerpunten van onze organisatie.

Elk jaar kijken we hoe het gaat met de kwaliteit van onze zorg. Dat doen we met het kwaliteitsbeeld. Daarin staan ervaringen van cliënten en resultaten van verschillende kwaliteitsmetingen. Zo combineren we cijfers met verhalen uit de praktijk.

In deze managementreview kijken we naar de resultaten over 2025. We gebruiken deze inzichten om te leren, te verbeteren en te bepalen waar we het komende jaar extra aandacht aan geven. De uitkomsten vormen input voor de PDCA-cyclus.

2. CLIËNT- EN MEDEWERKERERVARINGEN

We beschouwen zowel cliënt- als medewerkerervaringen als waardevolle bronnen voor de verbetering van onze zorg- en dienstverlening.

Cliënttevredenheid

In december 2025 is een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd (Vragenlijst Ervaringsmeting Generiek Kompas 2025) onder cliënten en naasten van Thuiszorg Groot Gelre en bewoners van woonzorglocaties. Over het algemeen zijn de cliënten positief over de zorgverlening, ze geven een gemiddeld cijfer van 8,48. In 2026 wordt het onderzoek geïntegreerd in het Elektronisch Cliëntendossier (ECD) om het laagdrempeliger en beter geïntegreerd in het zorgproces te maken.

Klachtenanalyse

Klachten worden beschouwd als een waardevolle bron voor leren en ontwikkelen. De klachtenjaarverslagen, inclusief het jaarverslag van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd, leveren inzichten op voor het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. Wanneer bij ontevredenheid direct contact wordt opgenomen met de melder, om te horen wat er speelt en om de mogelijkheden tot verbetering te bespreken, geeft dit de meeste kans op succes.



Cijfers cliëntervaringen

Vragenlijst Generiek kompas

Aanbevelingscijfer

8,4

Uitgezette vragenlijsten

1.177

Respons

344 = 29%

Tops

- Tevreden over zorgverlening
- Bejegening
- Betrokkenheid

Tips

- Meer vast personeel
- Aandacht voor eigen regie
- Communicatie

ZorgkaartNederland

Aanbevelingscijfer

8,6

Aantal waarderingen

113

Cijfers klachtenanalyse

Klachten

Aantal

77

Woonzorglocaties

59

Thuiszorg

18

Trends

- Toename van facilitaire klachten door vervallen eigen keuken
- Personele bezetting kwetsbaar
- Toename ongewenst gedrag bezoekers
- Daling van klachten thuiszorg

Ontwikkelpunten

- Aandacht nodig voor bekendheid/toepassen medisch beleid
- Tijdig stellen van grenzen
- Omgaan met grensoverschrijdend gedrag
- Structurele aandacht voor communicatie, afstemming en continuïteit van zorg

Medewerkerervaringen

In mei 2025 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek gedaan bij DrieGasthuizenGroep en ParaGo. De organisatiebrede resultaten tonen een positief beeld: werkplezier, trots op het werk en hoge tevredenheid over de organisatie. DrieGasthuizenGroep wordt steeds vaker aanbevolen als werkgever. Helaas is er een fout opgetreden bij ActiZ, waardoor de antwoorden niet correct aan teams zijn gekoppeld. Hierdoor

zijn er geen betrouwbare teamresultaten beschikbaar. ActiZ heeft hiervoor excuses aangeboden en kan dit niet herstellen.

Risicoanalyse

De Risico-inventarisatie & Evaluatie is in 2025 bij Thuiszorg Groot Gelre uitgevoerd. Er zijn aandachtspunten uit naar voren gekomen, waarvoor een plan van aanpak is opgesteld. In 2026 staan de RI&E's van ParaGo en de ondersteunende diensten gepland.

Aandachtspunten

- Ongeveer de helft van de collega's ervaart fysieke klachten; ruim een derde mist voldoende hulpmiddelen voor het verplaatsen van cliënten.
- Meer dan de helft ervaart tijdsdruk en bijna driekwart werkt door tijdens de lunchpauzes. Ongeveer een kwart ervaart geen goede werk-privébalans.
- Een derde van de collega's heeft te maken gehad met grensoverschrijdend gedrag (waarvan 35% verbaal). Beleid is nog niet bij iedereen bekend.
- Geen arbocheck bij alle cliënten en een groot deel (79%) van de woningen is ernstig vervuild.

Cijfers MTO

Medewerkers

Respons **841 = 44%**

Tops

- Inhoud van het werk
- Waardering die ik ontvang
- Wijze van samenwerking met collega's

Tips

- Te hoge werkdruk
- Manier waarop veranderingen worden doorgevoerd
- Anders, geen duidelijk taakinhoud flexmedewerkers, arbeidsvoorwaarden

Vrijwilligers

Aantal **380**

2026

- Het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek staat voor 2026 op de planning

3. MEDEZEGGENSCHAPSRADEN EN RAAD VAN TOEZICHT

Bijeenkomst

Op 26 januari 2026 vond een gezamenlijke bijeenkomst plaats met de raad van bestuur, medezeggenschapsraden, beleidsmedewerkers kwaliteit en een afvaardiging van de raad van toezicht. Centraal tijdens deze bijeenkomst stond onder andere de bespreking van het kwaliteitsbeeld. Om tot een brede uitwerking te komen, werd gewerkt met vier gesprekstafels, elk gericht op een specifiek thema.

Reflectie

Er is gebruikgemaakt van een werkvorm, 'door de ogen van een ander kijken', wat zorgde voor nieuwe perspectieven en inzichten op diverse onderwerpen. Tijdens deze bijeenkomst is ingestoken op reflecteren, ontwikkelpunten, vooruitkijken en de trojspunten. Hieronder een korte opsomming met tops, tips en ontwikkelpunten voor de toekomst die tijdens deze bijeenkomst aan de orde zijn geweest.

Tops

- Gremia vroegtijdig aangehaakt.
- Duidelijke onderlinge samenwerkingsafspraken.
- Basis aanwezig voor goede regionale samenwerkingen (VVT, RESV).

Tips

- 'Schijf van 5' onvoldoende geborgd.
- Verplichte taken/scholing vaak in eigen tijd.
- Communicatie (zorg/management) blijft aandachtspunt.

Ontwikkelpunten

- Aandacht voor collega's in alle veranderingen en focus op de borging van ontwikkelingen.
- Kwaliteit van bestaan als uitgangspunt.
- Leren van elkaar en bewuste keuzes maken.



4. PROFESSIONELE ONTWIKKELING EN RANDVOORWAARDEN

Opleiden, leren en ontwikkelen

Ons beleid voor Opleiden en Ontwikkelen is gericht op de talenten en ontwikkelmogelijkheden van onze collega's. Wij zorgen voor een breed opleidingsaanbod, variërend van reguliere BBL- en BOL-opleidingen en verkorte praktijkgerichte opleidingen tot certificeerbare eenheden. Hiervoor wordt samengewerkt met diverse mbo- en hbo-instellingen. Daarnaast zijn trainingen verzorgd zoals 'Wijkverpleging klaar voor de toekomst', 'Triageren voor Woonzorg', trainingen voor hoogcomplexiteit handelingen en medicatieveiligheid: 'Weet wat je geeft'. Door continu te blijven leren verbeteren we de kwaliteit van zorg aan cliënten. Hierbij is er aandacht voor de kwaliteit van hun bestaan en zijn de veiligheid en complexiteit van handelingen goed geregeld. Collega's zijn hierdoor beter voorbereid op veranderende zorgvragen, krijgen kansen om door te groeien en ervaren meer werkplezier. We willen een aantrekkelijke werkgever zijn.

Strategische Personeelsplanning (SPP)

De SPP wordt integraal en organisatiebreed aangepakt, met als doel meer integraliteit en samenwerking creëren om de dienstverlening aan cliënten te optimaliseren en collega's beter te ondersteunen in hun professionele ontwikkeling.

Het traject bij Ondersteuning Thuis is volgens planning afgerond. Belangstellingsregistratie is gedaan. Er zijn 193 collega's die hebben gereageerd. Hiervan hebben 30 collega's aangegeven gebeld te willen worden. De belangstellingsregistratie biedt inzicht in talenten en behoeften. Bij de wijkverpleging is het toekomstbeeld bijna gereed en wordt gewerkt aan het actieplan, met focus op transitie van zorg naar welzijn, behoud en instroom van collega's, opleiding en het toerusten voor complexere cliënten. Voor de woonzorglocaties staat de GAP-analyse en het actieplan gepland voor 2026.

Deskundigheidsmix							
	SC	DGG	GGZ	IDHK	Parago	TGG	Totaal
Behandelaren (BEH)	10,19	–	–	1,56	47,14	–	58,89
Staf (STA)	90,04	2,89	–	40,36	2,88	26,56	162,73
Leerlingen (ZLL)	51,30	–	–	35,64	0,48	18,24	105,66
Zorg nivo 1 (ZN1)	36,40	–	207,39	33,95	–	0,00	277,74
Zorg nivo 2 (ZN2)	51,91	–	10,91	39,97	–	11,17	113,96
Zorg nivo 3 (ZN3)	80,76	–	–	52,27	–	34,64	167,68
Zorg nivo 4 (ZN4)	23,80	–	–	3,32	–	34,46	61,58
Zorg nivo 5 (ZN5)	11,57	–	–	11,73	–	8,38	31,69
Zorg nivo 6 (ZN6)	5,53	–	–	0,09	–	24,54	30,17
Zorg nivo 7 (ZN7)	–	–	–	0,02	3,94	5,08	9,04
Zorg overig (ZOV)	9,51	–	–	7,55	–	3,61	20,66
Eindtotaal	371,02	2,89	218,29	226,46	54,44	166,70	1.039,80

Resultaat opleidingen	
Aantal diploma's	
Certificaat C0163 Individuele basiszorg verlenen	26
Certificaat K1296 Helpende Plus Keuzedeel	2
HBO Verpleegkundige	6
Verpleegkundige	15
Helpende Zorg en Welzijn	25
Verzorgende-IG	20
Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric	7
Maatschappelijke Zorg niveau 3	1
Maatschappelijke Zorg niveau 4	5
Master Advanced Nursing Practice	1
Palliatieve Zorg	1
Wondverpleegkundige	1

5. BEOORDELING KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

Het 'goede gesprek'

De overgang van kwartaal- naar tertiaalbesprekingen (T-overleggen) in 2025 wordt als efficiënter en effectiever ervaren, met een vast format sinds het tweede tertiaal. De meerwaarde ligt in het 'goede gesprek', de gewenste diepgang en de volledige betrokkenheid van de raad van bestuur en functies als HR-adviseur, kwaliteitsadviseur en business controller, wat zorgt voor een betere verbinding tussen zorginhoud en beleid. De kernwaarden zijn aangevuld met realisme.

Werking systeem

De positieve uitkomsten van de diverse instrumenten zoals, cliënt- en medewerkerservaringen, interne- en externe audits, leveranciersbeoordelingen, incidentmeldingen en calamiteitenonderzoek,

hebben de goede werking van het systeem aangetoond door het verkregen inzicht in risico's en ontwikkelmogelijkheden.

Juridische structuur

Om DrieGasthuizenGroep overzichtelijker en toekomstbestendig te houden, hebben wij onze juridische structuur vereenvoudigd zodat deze beter aansluit bij onze zorg- en dienstverlening. Per 1 januari 2026 wordt deze vereenvoudiging gerealiseerd door middel van een juridische fusie en een overgang van onderneming. Hierdoor gaan alle bestaande rechten en verplichtingen van rechtswege over op de nieuwe juridische entiteit. De vereenvoudigde structuur heeft onder andere als voordeel dat collega's vanaf 1 januari binnen de organisatie of tussen locaties kunnen wisselen zonder dat hiervoor een nieuw contract nodig is. Daarnaast wordt de jaarlijkse financiële verantwoording eenvoudiger ingericht.

Ontwikkelmogelijkheden

- Helderheid over de specifieke stuurinformatie, goede balans tussen hard en soft controls en voldoende speling in de planning om actuele data te waarborgen. Aanpassing van het T-rapportagedocument is nodig.
- MT onderzoekt innovatieve verbetering commissiestructuren.
- Door de juridische vereenvoudiging moeten de structuren in systemen zoals ONS, Triasweb en KIS nog worden aangepast.

Incidenten		
Aantal meldingen		
	Woonzorglocaties	Thuiszorg Groot Gelre
Totaal	4590	963
Medicatie	1601	570
Vallen	1592	217
Agressie	666	36

Ondernomen acties

- Medicatiescholing helpenden plus.
- Medicatieveiligheidsbeleid geharmoniseerd en geupdate.
- Opstellen jaarplan medicatieveiligheid 2026.
- Omgaan met (seksueel) grensoverschrijdend gedrag in 2025 op casuïstiekniveau en in jaarplan 2026.



6. OVERIGE CIJFERS EN RESULTATEN

Audits
Interne audits
Medicatieveiligheid
Primair zorgproces
Vierhoeksoverleggen
Triage Avond, Nacht, Weekend
Wet Zorg en Dwang
Archivering dossiers
Proces personenalarmering
Tops → Meerwaarde vierhoeksoverleggen → Scholing Triage Avond Nacht Weekend → Taakverschuiving wijkverpleging
Tips → Communicatie → Inzicht in bevoegd- en bekwaamheden collega's → Bekendheid werkinstructies (KIS)
Externe audits
Het HKZ Zorg en Welzijn-certificaat is verlengd
Positieve bevindingen → Heldere visie, missie en strategie → Risicomanagement goed zichtbaar → Procesmatige, beheerste werkwijze
Ontwikkelpunten → Gebruik persoonsgegevens in notulen → Structureel evalueren zorgplannen

Leveranciersbeoordeling

Resultaten

Beoordeeld	30
-------------------	-----------

Kritische leveranciers	33
------------------------	----

Ontwikkelpunten

→ De contracteigenaar bespreekt de uitkomsten met de leverancier en stelt zo nodig een verbeterplan op. Resultaten en acties worden in het dossier vastgelegd en actief bewaakt.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Aantal

Calamiteitmeldingen woonzorglocaties	3
---	----------

Valincident	1
-------------	---

Geweld in zorgrelatie, 2 cliënten betrokken	1
---	---

Veilige zorgrelatie, medewerker naar cliënt	1
---	---

Ontwikkelpunten

→ De onderzochte incidenten hebben geleid tot ontwikkelmaatregelen op locatie; de melding uit december 2025 is nog in behandeling.



Subsidies en Fondsen 2025

Bijdragen

Rabobank Arnhem & Omstreken

Fietslabyrint voor Huize Kohlmann

Menzis Fonds 2025

Bijdrage voor een Fietslabyrint voor De Kolibrie

STOZ

Strategievorming 'Transitie ICT naar toekomstbestendig team'

Stichting Zadelhoff Familiefonds

Bijdrage voor een Fietslabyrint voor De Kolibrie

AO VVT - Regeling Vervroegd Uittreden

Tegemoetkoming in de RVU-kosten (van 2024 t/m 2028)

Sector Plan Plus (t/m 31-12-2025)

Scholen en behouden van (nieuwe) collega's

Strategisch Opleiden in Zorg en Welzijn (2026)

Stimuleren van strategische opleidingsactiviteiten in zorg en welzijn

RVO Praktijkleren

Begeleiden leerlingen

Stagefonds Zorg

Tegemoetkoming kosten stages

VS specialisten en PA

Tegemoetkoming kosten VS en PA

In afwachting van beslissing: STOZ

→ Opschaling Leefpatroonmonitoring in de thuiszorg (2026)

→ Opschaling inzet Medido in de intramurale locaties (2026)





DrieGasthuizenGroep

Zorgzaam en gastvrij sinds 1246

Wij werken elke dag voor en met mensen met een zorgvraag. Van thuiszorg tot specialistische ouderenzorg. Van een tijdelijk verblijf tot zorgvriendelijk wonen op een van onze woonzorglocaties.

Wat ons kenmerkt? We zijn professioneel. We doen alles met passie, zorgzaamheid en respect. Zorg is voor ons zien, aanvoelen en uitgaan van eigen kracht. We vinden het belangrijk dat onze cliënten en bewoners zo zelfstandig mogelijk wonen en leven. Met onze persoonlijke benadering maken we het hen zo comfortabel mogelijk.

DrieGasthuizenGroep

Rijnstraat 716811 EZ Arnhem

(026) 354 94 15

info@driegasthuizengroep.nl

www.driegasthuizengroep.nl